

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
AV. APOQUINDO NRO. 3300 TERCER PISO
LAS CONDES



58 bis

002362

OFICIO N° 1122 / 2017

MAT.: Remite copia autorizada de sentencia.

LAS CONDES, 02 DE MAYO DE 2017.

Por resolución de esta fecha recaída en los autos Rol N° 20.893-7-2016, seguidos entre doña Victoria Lahr Silva y Banco Scotiabank S.A., por infracción a la Ley Nro. 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores y, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 58 bis de la citada ley, cumpla en remitir a ese Servicio copia autorizada de la sentencia definitiva dictada en el proceso precedentemente individualizado.

Saluda atentamente a Ud.

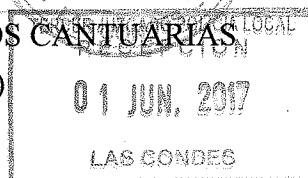
CECILIA VILLARROEL BRAVO

JUEZA TITULAR



MARÍA ANTONIETA RIVEROS CANTUARIAS

SECRETARIA (S)



**AL SEÑOR DIRECTOR REGIONAL METROPOLITANO
SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR
PRESENTE**

TERCER JUZGADO DE POLICIA LOCAL
LAS CONDES

Causa Rol N° 20.893-7-2016

LAS CONDES, ocho de marzo de dos mil diecisiete.

VISTOS:

A fs. 1 y siguientes, doña **Victoria Eugenia Lahr Silva**, pensionada, domiciliada en Monjitas N° 527, oficina 1217, Santiago, deduce querrela infraccional por infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, e interpone demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **Banco Scotiabank S.A.**, Rut. N° 96.792.430-K, representado legalmente por su gerente general don Francisco Sardon Toboada, ambos con domicilio en calle Morandé N° 226, Santiago, para que sea condenado al pago de la suma de \$900.000, correspondientes a \$400.000 por daño emergente y a \$500.000 por daño moral, más intereses, reajustes y costas; **acción que fue notificada a fs. 7 de autos.**

Funda las respectivas acciones en que con fecha 10 de mayo de 2016 a las 12:30 hrs. aproximadamente, mientras efectuaba algunas compras en la tienda Homy contigua al mall Parque Arauco le fue sustraída desde su cartera su billetera, la que contenía sus documentos de identidad, \$10.000 en dinero efectivo, su tarjeta de crédito Mas Jumbo y su tarjeta de débito del Banco Scotiabank asociada a su cuenta corriente N° 78-07005-04. Que, de lo anterior se dio cuenta al momento de llegar a la caja de la tienda y querer pagar los productos que había seleccionado. Agrega que, en estado de shock se acercó al mesón de Servicio al Cliente de la tienda, donde un

trabajador de Homy marcó el número del Banco con el objeto de bloquear su tarjeta de débito, lo que debe haber ocurrido no más allá de las 13:30 hrs. Que, no obstante haber bloqueado su tarjeta, igualmente le fueron sustraídos desde su cuenta corriente la suma de \$50.000 a las 13:39 hrs., de \$150.000 a las 13:40 hrs. y se efectuó una compra por \$200.000 a las 15:00 hrs. en París Alto Las Condes. Que, producto de lo anterior formuló el reclamo respectivo ante el Banco, reclamo que fue desestimado por dicha entidad debido a que para efectuar la compra y giros de dinero habría sido usada su clave personal. Agrega que, también realizó la denuncia por el robo en Carabineros y en la Fiscalía. Finalmente señala que, con los hechos antes descritos el Banco denunciado infringió la Ley del Consumidor, al no proteger adecuadamente los productos ofrecidos a sus clientes y, con su actuar negligente, causarle perjuicios, lo que deben necesariamente ser reparados.

A fs. 13 y siguientes, se lleva a efecto comparendo de estilo decretado en autos con la asistencia del apoderado de la parte querellante y demandante, quien ratifica querrela infraccional y demanda civil de fs. 1 y siguientes, y en rebeldía de la parte denunciada y demandada Banco Scotiabank; rindiéndose la prueba documental y testimonial que rola en autos.

A fs. 22, rola certificación de la señora Secretaria (s) del Tribunal, en la cual certifica haber tenido a la vista causa Rol N° 20.657-7-2016.

A fs. 23, rola certificación de la señora Secretaria (s) del Tribunal, en la cual certifica haber tenido a la vista causa Rol N° 20.656-7-2016.

A fs. 24, se agrega respuesta entregada por Banco Scotiabank a Oficio N° 133-2017 enviado por este Tribunal, que informa efectividad del bloqueo el día 10 de mayo de 2016 de tarjeta de débito de la denunciante y hora del mismo.

Y encontrándose la causa en estado, se ordenó traer los autos para dictar sentencia.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

a) Primero: Que, la parte denunciante **Lahr Silva**, fundamenta su denuncia en que el Banco denunciado habría incurrido en infracción a los artículos 3 letra d), 12 y 23 de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, al no cumplir con su obligación de entregar seguridad a sus clientes y evitar riesgos que pudieran afectarle en el consumo del servicio de cuenta corriente entregado a la denunciante y al no dar cumplimiento a lo pactado en contrato de cuenta corriente celebrado. Agrega que, además, la parte denunciada habría incurrido en una conducta del todo negligente al momento de solicitar el bloqueo de su tarjeta de débito Scotiabank, lo que le causó un menoscabo que se tradujo en el giro en dinero efectivo por terceros de \$200.000 y compras por \$200.000, debido a que dichas operaciones fueron realizadas en forma posterior a la solicitud de bloqueo del producto.

Segundo: Que, al respecto la denunciada **Banco Scotiabank** nada señala, por encontrarse en rebeldía.

Tercero: Que, la parte denunciante **Lahr Silva** para acreditar sus dichos rindió a fs. 14 y siguientes prueba testimonial con la declaración de las testigos Gilda Eugenia Rivera Guastavino y Adriana Josefina Lahr Silva, testigos no tachadas, legalmente examinadas y que dan razón de sus dichos, y acompañó a fs. 11 y 12, estado de cuenta de cuenta corriente de la denunciante N° 780700504 del Banco Scotiabank de fecha 13 de mayo de 2016, y mini cartola de la misma cuenta corriente de fecha 19 de mayo de 2016; documentos que no fueron objetados en autos.

En tanto, la denunciada **Banco Scotiabank**, no rindió prueba alguna.

Cuarto: Que, a fs. 16, la parte denunciante solicita al Tribunal se tengan a la vista las Causas Rol N° 25.656-2016 y 20.657-2016 a fin de que se tengan presente las probanzas rendidas en dichos procesos, solicitud a la que el Tribunal accede, por lo que se tiene a la vista la prueba rendida a fs. 30 a 88 del proceso Rol N° 25.656-2016 y 17 a 74 de causa Rol N° 25.657-2016, consistentes en comprobante de bloqueo de cédula de identidad y licencia de conducir de la actora emitidos por el Registro Civil; copia de carpeta investigativa por hurto simple sufrido el día 10 de mayo de 2016 por la denunciante, Ruc 1600535395-9; documentos referentes a bloqueo de tarjeta Cencosud, reclamo formulado ante dicha empresa, cartolas de dicha tarjeta y cartas de cobranza; copia de demanda ejecutiva iniciada por Cencosud en contra de la denunciante; y documentos que dan cuenta que la denunciante se encuentra en tratamiento psicológico y psiquiátrico, luego de ocurridos los hechos denunciados. Asimismo, se tiene a la vista prueba testimonial rendida en ambos procesos.

Quinto: Que, del mérito del proceso, dicho de la denunciante y especialmente de la prueba rendida por la actora consistente en denuncia efectuada en Carabineros y Fiscalía, y reclamos efectuados ante Cencosud, Homy y el Banco denunciado, esta sentenciadora tiene por cierto lo señalado por la denunciante en cuanto a que el día 10 de mayo de 2016 mientras efectuaba compras en la tienda Homy sufrió el robo de su billetera, y que, a través del uso de su tarjeta de débito del Banco Scotiabank le fueron sustraídos en \$200.000 en dinero efectivo y se efectuaron compras por otros \$200.000.

Sexto: Que, teniendo presente lo anterior, y que la parte denunciante señala que dichas operaciones se realizaron con posterioridad al bloqueo del producto tarjeta de débito Scotiabak, y con ello el Banco denunciado no habría dado cumplimiento a lo pactado, corresponde a este Tribunal

determinar si efectivamente la compra y retiro de dinero, se realizaron con posterioridad al referido bloqueo.

Séptimo: Que, a fin de acreditar lo anterior la parte denunciante solicita al Tribunal se oficie a Banco Scotiabank a fin de que exhiba el registro de bloqueo de su tarjeta de débito, solicitud a la que se da cumplimiento mediante Oficio N° 133-2017.

Octavo: Que, a fs. 24, se agrega respuesta entregada por Banco Scotiabank a Oficio N° 133-2017, en la cual el Banco informa que el bloqueo de la tarjeta de la denunciante se realizó a las 13:59 hrs. del día 10 de mayo de 2016 a través de ejecutiva telefónica, sra. Elena Isabel Cordero Rodríguez, y que las transacciones efectuadas con la tarjeta robada se registraron a las 13:39 hrs. (giro por \$50.000 en cajero automático del Banco de Chile), 13:40 hrs. (giro por \$150.000 en cajero automático del Banco de Chile) y 13:50 hrs. (compra en tienda París Alto Las Condes por \$200.000). Asimismo informa, que la denunciante efectuó reclamo ante el Banco, pero que éste fue rechazado debido a que junto con la tarjeta le fueron robados todos sus documentos.

Noveno: Que, del análisis del documento señalado en el considerando precedente como de la prueba rendida en autos aparece que los giros de dinero y compras objetadas por la denunciante fueron realizados con anterioridad al bloqueo de su tarjeta de débito y de los demás documentos, tales como cédula de identidad, y otras tarjetas, y que éstas operaciones fueron realizadas vía giro en cajero automático y compra a través de redcompra, operaciones que solo pueden realizarse mediante el uso de su clave personal, sin que medie una intermediación de algún funcionario del referido Banco.

Décimo: Que, teniendo presente lo anterior, y que en forma posterior al bloqueo de la tarjeta de la denunciante no se registraron nuevas compras o giros de dinero, esta sentenciadora no puede sino concluir que en autos

no existen antecedentes que permitan atribuir al Banco denunciado un actuar negligente que hubiese posibilitado el supuesto actuar de terceros en la utilización de la tarjeta de débito de la denunciante.

Décimo Primero: Que, la prueba testimonial rendida por la parte denunciante, no es suficiente para desvirtuar la convicción a la que arribó el Tribunal, por cuanto los testigos presentados se limitan a reproducir lo que la denunciante les habría informado respecto al robo de sus documentos y hora en que ella supone se habría realizado el bloqueo, y luego realizan una apreciación personal de los perjuicios y daños psicológicos que el robo de sus documentos y posterior uso de ellos, le habría originado.

Décimo Segundo: Que, en consecuencia, teniendo presente lo señalado en los considerandos precedentes, los antecedentes que rolan en el proceso, y documentos acompañados, todo ello permite al Tribunal concluir que en autos no existen antecedentes que permitan adjudicar a la parte denunciada una conducta que irrogare una infracción a la Ley N° 19.496, y algún perjuicio para el consumidor en los términos previstos en los artículos 12 y 23 de la misma ley, por lo que se rechaza la denuncia interpuesta a fs. 1 y siguientes de autos en contra de Banco Scotiabank

b) En el aspecto civil:

Décimo Tercero: Que, no habiéndose acreditado en autos la comisión de infracción por parte de Banco Scotiabank, no es procedente acoger la demanda civil de indemnización de perjuicios deducida en su contra a fs. 1 y siguientes de autos.

Por estas consideraciones y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, artículos 1 y 50 y siguientes de la Ley N° 19.496, sobre Protección a los Derechos de los Consumidores, y teniendo

presente, además, lo prevenido en el artículo 13 de la Ley N° 15.231 y artículos 14 y 17 de la Ley N°18.827, **se declara:**

a) Que, no ha lugar a la querrela infraccional interpuesta en autos a fs. 1 y siguientes.

b) Que, no ha lugar a la demanda civil de indemnización de perjuicios interpuesta a fs. 1 y ss. en contra de **Banco Scotiabank**, representado legalmente por don Francisco Sardon Toboada.

c) Que, cada parte pagará sus costas.

ANOTESE.

NOTIFIQUESE por carta certificada.

REMITASE copia autorizada al Servicio Nacional del Consumidor en su oportunidad.

ARCHIVESE en su oportunidad.

Cecilia Villarroel Bravo
Dictada por doña: Cecilia Villarroel Bravo. Jueza Titular.

Ana María Toledo Díaz. Secretaria.



The stamp is circular with the text 'SECRETARIA' in the center and 'LAS CONDES' at the bottom. A signature is written over the stamp.